



§ 339

### **Antagande av kommunikationspolicy Dnr KS/2019:353**

#### **Förslag till beslut i kommunfullmäktige**

Kommunfullmäktige antar uppdaterad kommunikationspolicy, daterad 2019-10-01 med den ändringen att det på sidan 2 under rubriken *Kommunicera som en helhet* läggs till ett stycke sist under rubriken som lyder: Vi svarar snabbt på invånarnas frågor.

Policy för kommunikation antagen av kommunfullmäktige 7 februari 2012, § 11, upphör därmed att gälla.

#### **Sammanfattning av ärendet**

Kungsbacka kommuns nu gällande kommunikationspolicyn behöver uppdateras i syfte att tydligare ange kommunens förhållningsätt och övergripande syn på kommunikation. Policyn är en viktig del i att införa ett enhetligt och effektivt arbetssätt som leder till att de som bor, verkar och vistas i Kungsbacka kommun är välinformerade och kan vara delaktiga i att utforma samhället.

Kommunikationsområdet utvecklas i snabb takt vilket skapar nya beteenden och ökade förväntningar på kommunens kommunikation. Samtidigt ökar flödet av information och kommunikation, vilket gör att risken för informationsöverflöd är överhängande. Kommunikation handlar därför allt mer om att vara relevant och responsiv för mottagarens behov och förutsättningar för att kunna nå fram och skapa dialog.

Därför behövs en policy som pekar ut riktningen och tydliggör varför vi ska kommunicera, vilket förhållningssätt som ska gälla samt att ansvaret för att kommunicera gäller hela organisationen. Det betyder att fler behöver ta ansvar för och utveckla sin förmåga att kommunicera för att stärka den demokratiska processen, för att skapa förtroende i de personliga mötena i vardagen samt för att väcka nyfikenhet, inspirera och bidra till samhörighet och stolthet över Kungsbacka kommun som plats och organisation.

#### **Beslutsunderlag**



Kommunledningskontorets tjänsteskrivelse, 2019-10-01  
Kommunikationspolicy, 2019-10-01  
Kommunstyrelsen, 2019-08-27, § 197  
Policy för kommunikation, kommunfullmäktige 2012-02-07, § 11

### **Förslag till beslut på sammanträdet**

Ulrika Landergren (L) yrkar på att det på sidan 2 under rubriken *Kommunicera som en helhet*, sist under rubriken ska läggas till ett stycke som lyder:

Vi svarar snabbt på invånarnas frågor.

### **Beslutsgång**

Ordförande Hans Forsberg (M) konstaterar att det finns ett förslag till beslut, kommunledningskontorets med Ulrika Landergrens (L) ändringsyrkande.

Ordföranden (M) prövar förslaget och finner att arbetsutskottet beslutar enligt Ulrika Landergrens (L) ändringsyrkande och i övrigt med kommunledningskontorets förslag.

### **Beslutet skickas till**

-



## Beslut om uppdaterad kommunikationspolicy

### Förslag till beslut i kommunfullmäktige

Kommunfullmäktige antar uppdaterad kommunikationspolicy, daterad 2019-10-01. Policy för kommunikation antagen av kommunfullmäktige 7 februari 2012, § 11, upphör därmed att gälla.

### Sammanfattning av ärendet

Kungsbacka kommuns nu gällande kommunikationspolicyn behöver uppdateras i syfte att tydligare ange kommunens förhållningsätt och övergripande syn på kommunikation. Policyn är en viktig del i att införa ett enhetligt och effektivt arbetssätt som leder till att de som bor, verkar och vistas i Kungsbacka kommun är välinformerade och kan vara delaktiga i att utforma samhället.

Kommunikationsområdet utvecklas i snabb takt vilket skapar nya beteenden och ökade förväntningar på kommunens kommunikation. Samtidigt ökar flödet av information och kommunikation, vilket gör att risken för informationsöverflöd är överhängande. Kommunikation handlar därför allt mer om att vara relevant och responsiv för mottagarens behov och förutsättningar för att kunna nå fram och skapa dialog.

Därför behövs en policy som pekar ut riktningen och tydliggör varför vi ska kommunicera, vilket förhållningsätt som ska gälla samt att ansvaret för att kommunicera gäller hela organisationen. Det betyder att fler behöver ta ansvar för och utveckla sin förmåga att kommunicera för att stärka den demokratiska processen, för att skapa förtroende i de personliga mötena i vardagen samt för att väcka nyfikenhet, inspirera och bidra till samhörighet och stolthet över Kungsbacka kommun som plats och organisation.

### Beskrivning av ärendet

Kungsbacka kommun behöver uppdatera kommunikationspolicyn för att tydligare ange vårt förhållningsätt och övergripande syn på kommunikation. Policyn är en viktig del i att införa ett enhetligt och effektivt arbetssätt för kommunikationsområdet som leder till att de som bor, verkar och vistas i Kungsbacka kommun är välinformerade och kan vara delaktiga i att utforma samhället.

Vår kommunikation ska bidra till förverkligandet av Kungsbacka kommuns beslut, verksamhetsmål och vision. Policyn ska tydliggöra principer som ska tjäna till stöd för vägledning, som därefter kompletteras med handlingsplan och adekvata underlag som ger stöd i det praktiska kommunikationsarbetet.

### **Beslutsunderlag**

Kommunledningskontorets tjänsteskrivelse, 2019-10-01

Kommunikationspolicy, 2019-10-01

Kommunstyrelsen, 2019-08-27, § 197

Policy för kommunikation, kommunfullmäktige 2012-02-07, § 11

### **Beslutet skickas till**

-

Elisabeth Lundin

Enhetschef



Kungsbacka

# Kommunikationspolicy

## Kommunikation - en grundförutsättning för en demokratisk process

För att alla som bor, verkar och vistas i vår kommun ska kunna tillvarata sina demokratiska rättigheter och skyldigheter, så behövs fungerande kommunikation och information. Den ska bidra till insyn, delaktighet, inflytande och dialog kring kommunens verksamhet och beslut.

Kommunikationen ska vara *saklig, tillgänglig och proaktiv*. Då skapas förutsättningar för en öppen, allsidig och korrekt bild av Kungsbacka kommuns verksamhet.

I Kungsbacka ska det vara enkelt att komma till tals, bidra och själv vara en del av lösningen. I vår kommunikation uppmuntrar vi medskapande och skapar förståelse för kommunens-, invånarnas- och näringslivets roll i samhället. På så sätt ger vi rätt förväntningar och möjlighet att vara delaktig i utvecklingen av vårt samhälle.

## Det personliga mötet

Omvärldens förväntningar på kommunikation och information ställer höga krav på att alla som arbetar i vår organisation är duktiga på att kommunicera och föra en givande dialog, såväl med kollegor som med Kungsbackas invånare, näringsliv och besökare samt övriga samarbetspartners.

När kommunikationen är tydlig stärker den dialogen, engagemanget, samarbetet och erfarenhetsutbytet och gör det möjligt för oss att lösa våra uppdrag bättre. Kommunikation är därför en grundläggande del i arbetet för alla som arbetar i Kungsbacka kommun – oavsett var eller vad vi arbetar med i vår organisation.

I vårt agerande strävar vi alltid efter att leva Kungsbacka kommuns arbetsplatskultur med de fyra hörnstenarna: *Vi välkomnar, Vi samarbetar, Vi levererar* och *Vi tänker nytt*. Då lägger vi grunden till goda relationer som bygger förtroende.

## Kommunicera för samhörighet och stolthet

Upplevelsen av Kungsbacka kommun och vår position i samhället grundas på de kunskaper och värderingar våra mottagare har om oss som organisation och plats. Kommunikation är en viktig del för att förverkliga Kungsbacka kommuns vision, mål och beslut, genom att bidra till motivation, delaktighet och engagemang. Det skapar vi förutsättningar för att åstadkomma bra resultat tillsammans.

I vår kommunikation vill vi *väcka nyfikenhet, inspirera och skapa känsla av samhörighet och stolthet* – det görs genom *modig kommunikation som berör*.

# Principer för god kommunikation i Kungsbacka Kommun

## Alla har ansvar för att kommunicera

God kommunikation kommer inte av sig själv utan den skapas av ledning, chefer och alla medarbetare. Tillsammans ansvarar vi för att kommunikationspolicyn blir verklighet i det dagliga arbetet – först då blir den ett nyttigt redskap och inte bara ett dokument. Varje nämnd och förvaltning ansvarar för kommunikation och information från och inom sin verksamhet. Våra förvaltningar behöver därför ”översätta” kommunikationspolicyn till vad det innebär för den egna verksamheten.

## Kommunikation ska stödja och bidra till vision, mål och beslut

Kommunikation är inget självändamål, men rätt använd är det ett effektivt medel som hjälper till att utveckla verksamheter mot uppsatta mål. Därför ska kommunikation ses som en naturlig del i planer och beslut som rör vår verksamhet samt följas upp och utvärderas mot kommunikationsmål som bygger på verksamhetsmål.

## Kommunicera och agera som en helhet

Vi utgår från ett kommungemensamt förhållningssätt, där vi kommunicerar och agerar som ett Kungsbacka. Det innebär att de som bor, verkar och vistats i kommunen kan förvänta sig att vi, alla anställda och förtroendevalda, har som utgångspunkt att representera hela Kungsbacka kommun.

I vår kommunikation har vi ett gemensamt uttryck där det tydligt framgår att det är Kungsbacka kommun som är avsändare.

## Kommunikation utifrån mottagarens behov

Alla är inte berörda av allt. God kommunikation som når fram bygger på förmåga att kommunicera utifrån mottagarens behov, förutsättningar och kunskap. Därför är vi noga med att vår kommunikation är relevant och responsiv samt görs på ett sätt som mottagaren kan förstå och agera utifrån.

## Samspela med press och media

Press och media har en viktig samhällsfunktion. I Kungsbacka kommun arbetar vi därför för att underlätta mediernas arbete och skapa förutsättningar för goda relationer. Medarbetare i kommunen ska känna sig trygga i de regler för meddelar- och åsiktsfrihet som kännetecknar ett demokratiskt samhälle.

---

**Beslutad av:** [Klicka och skriv beslutsinstans, datum och paragraf]

**Gäller från:** [Klicka och skriv datum: DD månad ÅÅÅÅ]

**Ansvarig förvaltning:** Kommunstyrelsens förvaltning

**Kontakt:** Kungsbacka direkt 0300-83 40 00, [info@kungsbacka.se](mailto:info@kungsbacka.se)

Kungsbacka kommun, 434 81 Kungsbacka  
[kungsbacka.se](http://kungsbacka.se)



§ 197

**Uppdrag om uppdatering av kommunikationspolicy  
Dnr KS/2019:353**

**Beslut**

Kommunstyrelsen beslutar att ge kommundirektören i uppdrag att uppdatera Kungsbacka kommuns kommunikationspolicy.

**Sammanfattning av ärendet**

Kungsbacka kommuns nu gällande kommunikationspolicyn behöver uppdateras i syfte att tydligare ange kommunens förhållningsätt och övergripande syn på kommunikation. Policyn är en viktig del i att införa ett enhetligt och effektivt arbetssätt för kommunikationsområdet som leder till att de som bor, verkar och vistas i Kungsbacka kommun är välinformerade och kan vara delaktiga i att utforma samhället.

Nuvarande policy för kommunikation beslutades i kommunfullmäktige 7 februari 2012.

**Beslutsunderlag**

Kommunstyrelsens arbetsutskott 2019-08-13, § 223

Kommunledningskontorets tjänsteskrivelse, 2019-08-01

Policy för kommunikation, antagen i kommunfullmäktige 2012-02-07, § 11

**Beslutsgång**

Ordföranden Hans Forsberg (M) finner att det finns ett förslag till beslut, det vill säga kommunstyrelsens arbetsutskotts förslag, och att kommunstyrelsen bifaller detta.

**Beslutet skickas till**

Kommundirektören

# Policy för kommunikation

Med kommunikation skapar vi kännedom om vilka vi är, vad vi kan och vad vi gör. Kommunikationen speglar de värden som kommunen står för och bidrar till att utveckla goda relationer med våra målgrupper.

Kommunikationspolicyn ska bidra till att uppfylla kommunens vision och mål. Den innehåller princip, ansvar, förhållningssätt och kanaler för kommunens externa och interna kommunikation.

## Definition

Kommunens kommunikation omfattar allt utbyte av information och åsikter som sker genom kommunens kommunikationskanaler eller som har kommunen som part eller avsändare.

Som exempel kan vi nämna personliga möten med invånare och mellan medarbetare, telefonsamtal, e-post och vanlig post, webbplatser, intranät, sociala medier, annonser, pressmeddelanden och uttalanden i tjänsten, broschyrer, informationsmöten och presentationer.

## Målgrupper

Kommunens kommunikation och information berör många målgrupper.

Den externa kommunikationen och informationen vänder sig främst till invånarna. Andra viktiga målgrupper är företag och samarbetspartners, besökare, myndigheter och media, organisationer och föreningar, universitet och högskolor. Andra kommuner samt regioner i Sverige och utomlands kan i vissa sammanhang vara målgrupper.

Den interna kommunikationen och informationen syftar till att öka medarbetarnas kunskap, delaktighet och engagemang samt förståelse för den kommunala förvaltningen som helhet. Den lägger grunden för medarbetarnas kommunikation med invånarna.





## Lagar

Kommunikationsarbetet styrs av bestämmelser om informationsfrihet, yttrandefrihet, upphovsrätt samt offentlighet och sekretess i regeringsformen och sekretesslagen. Regler om informationsansvar finns i förvaltningslagen, och i personuppgiftslagen finns regler om hantering av personuppgifter.

## Ansvar

Ansvar för kommunikation och information följer verksamhetsansvaret. Det innebär att varje nämnd och förvaltning ansvarar för kommunikation och information om, från och inom sin verksamhet.

Varje chef ansvarar för att kommunikationsaspekten finns med i verksamhetsplaneringen och i det dagliga arbetet, att information till och kommunikation med invånare och medarbetare sker professionellt och med gott bemötande.

Alla medarbetare har eget ansvar att söka information som är viktig för det egna arbetet. Medarbetarna har också ansvar för att informera om sitt arbetsområde, såväl externt som internt.

## Princip

Kommunens externa och interna kommunikation och information ska vara tydlig och saklig, öppen och tillgänglig, offensiv och snabb. Den ska vara anpassad till målgruppernas behov och till de möjligheter målgrupperna har att ta emot budskapen.

## Förhållningssätt

När vi kommunicerar ska vi göra det på ett sådant sätt, att kommunens trovärdighet upprätthålls och stärks, samt att budskapen når fram till mottagarna.

Det innebär att

- ledningen och medarbetarna har hög ambition och god framförhållning i sin externa och interna kommunikation samt är öppna för invånarnas behov, önskemål och synpunkter.
- vi sköter arbetet med kommunikation och information offensivt, det vill säga att vi tar initiativ till kommunikation och information, och gör det vid rätt tillfälle för att undvika feltolkningar och missförstånd.



- ledningen ska lämna information om viktiga beslut och förändringar i verksamheten till medarbetarna innan den når externa målgrupper, som till exempel media.
- vi underlättar massmediernas arbete med att spegla och granska kommunens verksamheter och service.
- våra kontakter kännetecknas av ett respektfullt bemötande, såväl med omvärlden som internt.
- vi besvarar brev, e-post, telefonmeddelanden och inlägg i sociala medier skyndsamt eller bekräftar att vi tagit emot beskedet för att återkomma senare.
- kommunens webbplatser, intranät, sociala mediekkanaler och informationsmaterial följer det grafiska profilprogrammet och har en tydlig avsändare med kontakt- och adressuppgifter.
- all kommunikation och information ska följa reglerna i kommunens språkhandbok.
- vi underlättar kommunikationen med personer som, genom till exempel funktionsnedsättning eller problem med språket, har svårt att framföra sina synpunkter eller hämta information via våra ordinarie kanaler.

## Kommunikationskanaler

### Massmedia

Massmedierna är viktiga informationskanaler som når många i våra målgrupper. Med ett professionellt nyhetsarbete kan vi genom massmedia skapa en positiv bild av kommunen och få förståelse när problem uppstått.

Massmedierna har till uppgift att bevaka och granska kommunen och annan offentlig verksamhet.



I samarbetet med massmedia är det viktigt att vi tänker på att

Sida 4/5

- underlätta mediernas arbete med att bevaka och granska genom att publicera nyheter på våra webbplatser, skicka pressmeddelanden, ta fram fakta och ta oss tid att svara på frågor. Den som inte själv kan svara på en fråga ska hänvisa till en person som har de efterfrågade uppgifterna.

- respektera kommunens medarbetares rätt att fritt tala med medierna om förhållanden i kommunen.

## **Kommunens egna kanaler**

Vi kommunicerar med medborgarna via webbplatser, sociala medier, trycksaker och utställningar, brev, samtal, möten.

Webbplatsen kungsbacka.se är kommunens huvudkanal för extern kommunikation. Alla verksamheter och all service ska presenteras där. Verksamhet som är utsatt för konkurrens eller har ett specifikt behov av kommunikation kan ha en egen webbplats.

Sociala medier ska öka möjligheten till dialog och skapa trafik till kungsbacka.se och övriga webbplatser. Om en verksamhet bedömer att man har behov av en egen webbplats eller ett konto i sociala medier ska det tydligt framgå att kommunen är avsändare.

Brev ska vi skriva i kommunens mallar för att ge ett enhetligt utseende.

Samtal och möten ska vi hålla med stor respekt för mottagaren. Vi ska alltid återkoppla resultatet av samtalet och mötet.

Intranätet Insidan är kommunens främsta kanal för intern kommunikation. Den ska främja samarbete och dialog.

Kommunens mallar ska vi använda till alla interna dokument. Det ger ett enhetligt utseende, och skapar ordning och reda.

Interna möten ska vara väl förberedda, genomföras rationellt och återkopplas med protokoll eller minnesanteckningar.



## Ny teknik

Vi ska vara öppna för att använda nya kommunikationskanaler och ny teknik i vårt kommunikationsarbete, både externt och internt.

### Grafisk form

Kommunens grafiska profilprogram styr utformningen av alla kommunikationskanaler, trycksaker och allt utställningsmaterial.

### Kommunikationsplaner

Varje nämnd tar ställning till om man har behov av en kommunikationsplan som utgår från innehållet i denna kommunikationspolicy. En kommunikationsplan ska upprättas för alla stora projekt.

Kommunstyrelsens förvaltning ansvarar för att en särskild plan upprättas för kommunikationsarbetet vid stora olyckor, katastrofer och extraordinära händelser.

---

**Beslutad av:** Kommunfullmäktige i protokoll KF § 11/12

**Ansvarig förvaltning:** Kommunstyrelsens förvaltning

**Kontakt:** Kungsbacka direkt 0300-83 40 00, [info@kungsbacka.se](mailto:info@kungsbacka.se)

